

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**S. SARACENI / WIND TELECOMUNICAZIONI XXX**  
**(LAZIO/D/826/2015)**

**Registro Corecom n. 26/2017**

**IL DIRIGENTE**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente S. SARACENI presentata in data 1.10.2015 nei confronti dell’operatore WIND TELECOMUNICAZIONI XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’utente.**

L’utente, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione discusso all’udienza del 15.09.2015, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- i. l’istante, titolare di un contratto Wind per i servizi di telefonia mobile su utenza xxxxxxx312, ha lamentato la sospensione del servizio di connettività ad internet – sino ad allora sempre perfettamente funzionante - dal 7.2.2015, allorchè modificava il contratto da prepagato ad abbonamento con conseguente sostituzione di sim; i reclami al call center del 7.2.2015, in occasione del quale l’operatore riferiva che il disservizio sarebbe stato risolto nelle successive 48 ore, e del 14.2.2015 (in occasione del quale

l'operatore riferiva all'utente che sarebbe stato ricontattato dal reparto tecnico, cosa poi non avvenuta), così come quelli scritti del 16.2.2015 e 5.3.2015 restavano privi di risposta ed esito;

- ii. L'utente aveva altresì ottenuto dal Corecom Lazio provvedimento temporaneo ex art. 5 Delibera 173/07/CONS n. U2943/15 del 3.6.2015.

L'utente chiedeva pertanto lo storno della fatturazione relativa al periodo di dedotto malfunzionamento, l'indennizzo per la sospensione del servizio ex art. 4 allegato A alla Delibera 73/11/CONS; quello ex art. 5 Delibera cit. per il malfunzionamento; quello ex art. 11 per la mancata risposta ai reclami, oltre al rimborso delle spese di procedura.

## **2. La posizione di Wind.**

Con memoria difensiva tempestivamente depositata Wind deduceva che il 9.7.2012 veniva attivato un contratto mobile prepagato n. 1033137584203 su utenza xxxxxx312, che veniva modificato in servizio post-pagato in data 7.2.2015; alcuna sospensione si era mai verificata sull'utenza, né alcuna interruzione dei servizi, che Wind aveva verificato essere erogati continuativamente e regolarmente. I reclami del 16.2.2015 e del 10.3.2015 con cui l'utente contestava *“genericamente una randomica e non ben specificata mancanza di copertura nella zona di Santa Marinella”* venivano riscontrati da Wind il 13.3.2015 con invito all'utente a rendersi disponibile ad effettuare ulteriori verifiche, ma il cliente non ricontattava il gestore; il 22.4.2015 Wind *“avendo, infruttuosamente, tentato di contattare il cliente al fine di effettuare delle verifiche tecniche inviava una mail all' indirizzo rilasciato dall'istante XXX@yahoo.it, invitandolo a contattare il Servizio di Assistenza Clienti”*, ma senza esito. In sede di procedimento per provvedimento temporaneo, e dopo l'adozione del medesimo, il gestore aveva depositato i tabulati di traffico dai quali si evinceva che l'utenza era sempre stata perfettamente funzionante ed aveva generato traffico nel periodo di dedotta interruzione dei servizi.

Il gestore depositava altresì copia della certificazione emessa dal Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazioni del 12.12.2011 relativa all'adempimento da parte di Wind agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari sull'intero territorio nazionale.

Il gestore deduceva infine che alcun reclamo era pervenuto in merito alla fatturazione, che pertanto risultava dovuta.

L'operatore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza.

## **3. La replica dell'utente.**

L'utente replicava alla memoria difensiva di Wind, contestando di avere mai ricevuto le risposte ai reclami indicate da Wind, ed insistendo nelle proprie richieste.

#### **4. Motivi della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

##### **4.b.1. Sulla interruzione dei servizi.**

Nel caso che ci occupa, occorre premettere che in base alla stessa prospettazione offerta dall'utente, la presente controversia ha ad oggetto non la sospensione del servizio mobile, bensì il suo malfunzionamento parziale, peraltro limitato al servizio di connettività ad internet: nei reclami inoltrati al gestore, l'utente ha infatti specificato che per poter fruire correttamente del predetto servizio doveva allontanarsi di circa 1,5 Km dal luogo di lavoro.

A tal proposito, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura (cfr. Delibera n. 163/16/CIR; Delibera n. 92/15/CIR).

Per quanto concerne l'ordine di riattivazione disposto dal Corecom Lazio con provvedimento temporaneo n. U2943/15 del 3.6.2015, è necessario chiarire che il citato atto, i cui effetti sono limitati alla sola durata del procedimento di conciliazione e/o di definizione della controversia, è frutto di una istruttoria sommaria finalizzata al mero ripristino del servizio o alla cessazione, da parte dell'operatore, di forme di abuso (articolo 5 della Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS, allegato A). Ai fini dell'adozione, cioè, non è necessario una valutazione del merito avendo una natura ed una rilevanza meramente "cautelare". Ciò comporta che l'ordine di riattivazione dell'utenza prescinde dalle ragioni che ne hanno determinato la sospensione, salvo che l'operatore, già in sede di istruttoria del GU5, non dimostri la legittimità dell'interruzione ovvero la sussistenza di ragioni che, oggettivamente, impediscono il ripristino del servizio. Ne consegue che l'ordine di riattivazione così disposto ex art. 5 Delibera 173/07/CONS non è ostativo al rigetto, nel merito, delle domande proposte dall'utente nell'ambito del presente procedimento.

Deve pertanto essere rigettata la domanda dell'utente diretta ad ottenere un indennizzo per il dedotto malfunzionamento parziale del servizio mobile, così come la domanda di storno degli importi addebitati da Wind nel periodo di dedotto malfunzionamento, domanda peraltro non sufficientemente istruita posto che l'utente non ha fornito la prova degli addebiti di cui chiede lo storno.

#### **4. 2. Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'utente ha lamentato la mancata risposta ai reclami al call center del 7.2.2015 (in occasione del quale l'operatore riferiva che il disservizio sarebbe stato risolto nelle successive 48 ore), e del 14.2.2015 (in occasione del quale l'operatore riferiva all'utente che sarebbe stato ricontattato dal reparto tecnico, cosa poi non avvenuta), così come a quelli scritti del 16.2.2015 e 5.3.2015.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Wind ha dedotto di avere riscontrato i reclami del 16.2.2015 e del 10.3.2015 in data 13.3.2015 con invito all'utente a rendersi disponibile ad effettuare ulteriori verifiche, ma il cliente non ricontattava il gestore; il 22.4.2015 Wind *"avendo, infruttuosamente, tentato di contattare il cliente al fine di effettuare delle verifiche tecniche inviava una mail all'indirizzo rilasciato dall'istante XXX@yahoo.it, invitandolo a contattare il Servizio di Assistenza Clienti"*, ma senza esito.

L'utente ha contestato e negato di avere ricevuto i predetti riscontri, deducendo altresì che ben avrebbe potuto Wind inviare la risposta all'indirizzo di p.e.c. dell'utente e dal quale erano stati inviati i reclami scritti del 16.2.2015 e 5.3.2015.

La documentazione depositata da Wind consiste, in particolare:

- in una missiva indirizzata all'utente ed inviata a mezzo posta ordinaria, dunque priva della prova della sua ricezione, che l'utente ha contestato;
- in una schermata tecnica relativa alla segnalazione inviata dall'utente a mezzo p.e.c. il 5.3.2015, presa in carico da Wind il 10.3.2015, e dalla stessa gestita il 13.3.2015 mediante tentativo di contatto telefonico con l'utente non andato a buon fine;
- in una ulteriore schermata tecnica relativa alla risposta che Wind assume avere inviato all'utente a mezzo email in riscontro al reclamo del 23.2.2015: la predetta schermata, tuttavia, non costituisce prova dell'effettivo invio della email, di cui non si evince neppure l'indirizzo completo, la cui ricezione l'utente ha contestato.

Non può pertanto dirsi raggiunta la prova del riscontro ai reclami dell'utente, con conseguente diritto di questi a vedersi riconosciuto l'indennizzo ex art. 11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 7.2.2015 (primo reclamo a mezzo call center, non contestato da Wind) al 21.7.2015 (data dell'udienza per il tentativo di conciliazione alla quale le parti hanno potuto confrontarsi in merito allo specifico problema segnalato dall'utente e che costituisce il dies ad quem della liquidazione), detratto il termine di 45 giorni utile per la risposta, per complessivi Euro 119,00.

#### **5. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, nonché del valore della controversia per la parte non soccombente, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL DIRIGENTE**

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

#### **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di S. SARACENI nei confronti della società WIND TELECOMUNICAZIONI XXX.
2. La società WIND TELECOMUNICAZIONI XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - i. Euro 119,00= (centodiciannove/00=) ai sensi dell'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società WIND TELECOMUNICAZIONI XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 22/03/2017

Il Dirigente  
Aurelio Lo Fazio  
Fto